



UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA

# Desenvolvimento de Key Performance Indicators para os Serviços

O Caso da Adira

Trabalho Final na modalidade Relatório de Estágio  
apresentado à Universidade Católica Portuguesa  
para obtenção do grau de mestre em Gestão de Serviços

por

Beatriz Faria de Miranda Teixeira

sob orientação de  
Professor Doutor Jorge Julião

Católica Porto Business School, Março de 2016

# Resumo

O setor dos serviços é um dos que mais tem crescido ao longo dos últimos anos, assumindo-se como setor dominante. A elevada concorrência existente no setor industrial, tem vindo a ser um dos motivos para se desenvolver o conceito de servitização. O investimento de algumas empresas pertencentes ao setor industrial em serviços, permite que esta seja uma característica diferenciadora quando comparada com a concorrência, criando valor para a Organização. Este processo é denominado por servitização.

Este trabalho foi realizado em contexto organizacional na Adira - Metal Forming Solutions. Esta empresa pertencente ao setor industrial desde 1956, encontra-se num processo de servitização. A busca por um departamento de Service de excelência, que proporcione uma vantagem competitiva quando comparada com a concorrência foi a motivação para o desenvolvimento deste trabalho.

O projeto assenta no desenvolvimento de *Key Performance Indicators*, que quando avaliados em conjunto e com bom desempenho deverão conduzir o departamento ao sucesso. A medição, monitorização e análise dos diferentes KPI's embora não esteja incorporada no processo de desenvolvimento dos mesmos é um dos pontos mais importantes, pelo que também está incorporada no trabalho. Para isto recorreu-se à elaboração e desenvolvimento de uma ferramenta de gestão denominada *Tableau de Bord*. Esta ferramenta foi implementada e funciona como apoio à tomada de decisão da gestão de topo.

Palavras – Chave: Indicadores de Avaliação de Desempenho, Serviços, Servitização, Estudo de Caso, Indústria Metalomecânica

# Abstract

The services sector is one of the sector of the economy that has grown the most in the last few years, and has become the dominant sector. As there is a high competition in industry, the concept of servitization has been developed. The investment of industrial companies in services, allows it to be a distinctive feature among competitors and therefore creating more value to the organization. This process is called servitization.

This work was tested in the organizational context of Adira – Metal Forming Solutions. This company, established in 1956, has been implementing a servitization process. Their main objective was the creation of an excellent service department, which would provide a competitive advantage when compared to other companies in the same area.

This project is based in the Key Performance Indicators development, which, when they have a good global evaluation and a good performance, will lead to a successful department. The measured control and the analysis of the different KPI's, although not incorporated in the development KPI process, is still very important, so it will be part of this work too. In order to measure this, a management tool called Tableau de Bord was created and developed. This tool has been implemented and it functions as a help to top management decision group.

Keywords: Key Performance Indicators, Services, Servitization, Case Study, Metal Forming Industry

